

Управление качеством

Миссия МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр»: реализация процесса дополнительного профессионального образования педагогов на основе сервисной концепции обслуживания актуального и выявляемого потенциального образовательного запроса педагогических и руководящих кадров. Методическое обеспечение персонифицированного образовательного маршрута, оформление и предъявление содержания инновационных образовательных практик и ценного педагогического опыта в городской системе образования для устойчивого развития.

Девиз организации: «Сервис, инициатива и креативность».

Политика в области качества МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» направлена на содействие профессиональному развитию педагогических и руководящих кадров муниципальной системы общего образования города Рыбинска и реализуется через осуществление процессного подхода в управлении деятельностью организации на основе принципов, изложенных в ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования» (утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18.12.2008 г. №471-ст).

Управление качеством обеспечивается за счёт:

- всестороннего улучшения содержания (сущностного наполнения) дополнительных профессиональных программ, направленных на удовлетворение актуальных и формирование потенциальных образовательных запросов педагогических кадров;
- активного участия в разработке инновационных подходов формального и неформального постдипломного образования педагогов;
- совершенствования и расширения спектра методических услуг, направленных на профессиональное развитие и поддержку кадрового потенциала муниципальной системы образования.

В МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» на протяжении последних семи лет целенаправленно и осознанно ведётся работа по управлению качеством, то есть созданию условий, в которых каждый работник организации выполняет свою работу наилучшим способом и несёт персональную ответственность за качество деятельности. В организации осуществляется поддержка процессов постоянного совершенствования каждого сотрудника и становление самообучающейся организации.

Система менеджмента качества в организации разработана на основе стандартов ИСО серии 9001 и принципов всеобщего менеджмента качества:

- ориентации на потребителя – запросы и мнения педагогических и руководящих кадров системы образования города Рыбинска изучаются

и учитываются при проектировании, осуществлении и оценке эффективности процессов повышения квалификации и (или) предоставления методических услуг. Многие услуги оказываются по индивидуальному запросу потребителей (сопровождение инновационной деятельности, консультирование и др.);

- вовлечение персонала – все сотрудники организации несут персональную ответственность за качество предоставляемых услуг, фиксация этого требования содержится в должностной инструкции каждого из работников;

- процессный подход – профилирующие услуги, реализуемые МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр», осуществляются в соответствии с процедурой осуществления образовательной деятельности (зафиксирована в Образовательной программе) и технологией методического обслуживания (разработана директором организации и представлена в кандидатской диссертации, получившей одобрение педагогического и научного сообщества);

- единство системы – каждый сотрудник организации реализует собственные процессы, но все они подчинены единой цели и являются частью общих процессов организации. Стоит отметить, что мероприятия, проектируемые и проводимые организацией для педагогического сообщества, являются результатом коллективной деятельности всех членов организации (например, конференции муниципального и регионального уровней);

- стратегический и систематический подход – постоянное улучшение качества процессов повышения квалификации и оказания методических услуг является частью стратегического плана организации; внутриорганизационный контроль направлен на обеспечение качества всех процессов в организации и их непрерывное улучшение;

- непрерывное улучшение – в организации осуществляется непрерывный поиск и внедрение эффективных способов деятельности; изучаются и внедряются успешные практики повышения квалификации и предоставления методических услуг;

- принятие решений на основе фактов – ведущим направлением деятельности отдела мониторинга, образовательной статистики и аналитики (одного из структурных подразделений организации) является сбор и обработка данных о процессах в организации с целью обеспечения руководства качественной информацией для принятия обоснованных управленческих решений;

- коммуникации – в МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» создана система профессионального диалога по проблемам развития деятельности организации (еженедельные оперативные совещания при директоре и в каждом структурном подразделении; совещания коллектива;

педагогические советы; сформирована система внутриорганизационного обмена информацией).

Основные виды деятельности и специфические факторы для обеспечения качества результатов представлены на схеме 1.

Характеристика основных видов деятельности учреждения ДПО



Схема 1

При выстраивании системы управления качеством дополнительного профессионального образования педагогов в организации выработаны следующие правила, основывающиеся на базовые позиции сервисологии, экономики, менеджмента:

- постоянное улучшение качества повышения квалификации и оказания методических услуг рассматривается как стиль деятельности МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр», стремящегося стать эффективной организацией;

- качество образовательных продуктов и услуг не может быть достигнуто в отрыве от деятельности организации в целом и определяется качеством процессов, результатом которых они являются;

– главным оценщиком качества услуг является пользователь (педагогические и руководящие кадры системы образования городского округа город Рыбинск), и его точка зрения на качество может отличаться от точки зрения исполнителя услуг;

– удовлетворённость пользователя зависит от доброжелательности и профессионализма персонала, времени обслуживания, комфортности обстановки и множества других факторов.

Процессная модель управления качеством в МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» представлена на схеме 2.

Процессная модель управления качеством



Схема 2

Стратегические цели в области качества:

1. Обеспечение соответствия методической продукции и оказываемых образовательных и методических услуг требованиям законодательных и нормативных документов, действующих в Российской Федерации, и индивидуальным запросам получателей услуги.

2. Максимальное использование в методической, образовательной и инновационной деятельности МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» достижений в сфере дополнительного профессионального образования и научно-технического прогресса: современного оборудования (в том числе компьютерной и издательской техники); лицензионных программных

комплексов и продуктов; прогрессивных российских и зарубежных технологий, методик и методов обучения взрослых.

3. Своевременное повышение квалификации всех сотрудников МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр», в том числе направленное на кадровое развитие за счёт расширения профессионального кругозора сотрудников по ведущим направлениям деятельности организации.

4. Создание в МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» прозрачных четких условий, стимулирующих активное участие каждого сотрудника в обеспечении работоспособного функционирования системы качества.

5. Непрерывное отслеживание уровня удовлетворённости субъектов муниципальной системы образования качеством процессов и результатов методической, образовательной и инновационной деятельности организации.